



:Our Mobile Planet الإمارات العربية المتحدة

فهم متطلبات مستهلكي أجهزة الجوّال

أيار (مايو) 2012



Ipsos OTX MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

الملخص التنفيذي

أصبحت الهواتف الذكية جزءاً لا غنى عنه في حياتنا اليومية. يشكل انتشار الهواتف الذكية حالياً 61% من إجمالي التعداد السكاني وقد بات اعتماد أصحاب تلك الهواتف الذكية على أجهزتهم في زيادة مستمرة؛ حيث يعتمد 71% من هؤلاء المستهلكين على هواتفهم الذكية في الوصول إلى الإنترنت يومياً ولا يستطيع معظمهم مغادرة المنزل مطلقاً دون اصطحاب هذه الهواتف. **الاستنتاج:** تستطيع الأنشطة التجارية التي تستخدم الجوّال كجزء أساسي في استراتيجية أعمالها أن تستفيد من فرصة جذب المستهلكين الجدد المتصلين بالإنترنت بصفة مستمرة.



أضفت الهواتف الذكية تغييرات ملحوظة على سلوكيات المستهلكين. كما توفر ميزات بحث الجوّال، والفيديو، واستخدام التطبيقات، والشبكات الاجتماعية فوائد كثيرة. حيث يجري مستخدمو الهواتف الذكية مهاماً متعددة من خلال الوسائط، كما يستخدم 86% منهم هواتف الجوّال أثناء إجراء أنشطة أخرى مثل مشاهدة التلفزيون (بنسبة 52%). **الاستنتاج:** من شأن التوسع في وضع الاستراتيجيات الإعلانية لتشمل أجهزة الجوّال والعمل على إنشاء حملات متكاملة عبر الوسائط المختلفة أن يساعد في الوصول إلى المستهلكين الحاليين بصورة أكثر فاعلية.



تساعد الهواتف الذكية المستخدمين في التجول حول العالم. يُعدّ ظهور إعلانات الأنشطة التجارية المحلية على الهواتف الذكية أمراً بالغ الأهمية. يبحث 93% من مستخدمي الهواتف الذكية عن المعلومات المحلية على هواتفهم، ويتخذ 92% منهم إجراءات كنتيجة لذلك، مثل إجراء عملية شراء أو الاتصال بالأنشطة التجارية. **الاستنتاج:** يعمل التأكد من ظهور أرقام الهاتف القابلة للنقر في النتائج المحلية والاستفادة من الخدمات المستندة إلى الموقع الجغرافي عبر الجوّال على تسهيل تواصل المستهلكين مباشرة مع الأنشطة التجارية.



غيّرت الهواتف الذكية سلوك تسوق المستهلكين. تمثل الهواتف الذكية أدوات أساسية في عالم التسوق؛ حيث أجرى 84% من المستخدمين عمليات بحث عن منتجات أو خدمات على أجهزتهم. وتؤثر طريقة البحث عبر الهواتف الذكية على قرارات المشترين وعمليات الشراء عبر قنوات التسويق المختلفة. وقد أثبتت الإحصاءات أن نسبة 39% من مستخدمي الهواتف الذكية قد أجروا عملية شراء من خلال هواتفهم. **الاستنتاج:** يُعدّ امتلاك موقع محسّن للجوّال من الأمور بالغة الأهمية، كما يلزم وضع استراتيجية عبر القنوات المختلفة لجذب المستهلكين من الاتجاهات المتعددة وحثهم على إجراء عمليات الشراء.



تساعد الهواتف الذكية المعنّين على التواصل مع المستهلكين. تحظى إعلانات الجوّال بمشاهدة عدد مستخدمين يشكل نسبة 93% من إجمالي عدد مستخدمي الهواتف الذكية. وتُعدّ الهواتف الذكية عنصراً بالغ الأهمية في ما يتعلق بالإعلانات التقليدية أيضاً؛ حيث كشفت الإحصاءات أن نسبة 78% من المستخدمين قد أجروا عملية بحث على هواتفهم الذكية بعد مشاهدة إعلان في وضع عدم اتصال. **الاستنتاج:** من شأن الاعتماد على إعلانات الجوّال كجزء أساسي من استراتيجيات التسويق المتكاملة أن يثمر عن جذب المزيد من المستهلكين.



فهم متطلبات مستهلكي أجهزة الجوّال

كيف يتم استخدام الهواتف الذكية في الحياة اليومية؟



كيف يُجري المستهلكون مهامًا متعددة من خلال هواتفهم الذكية؟



ما الأنشطة التي يجريها المستهلكون على هواتفهم الذكية؟



ما الدور الذي تلعبه الهواتف الذكية في عملية التسوق؟



ما مدى استجابة المستهلكين للإعلانات في وضع عدم اتصال وتلك التي تُعرض على الجوّال؟



تهدف هذه الدراسة الاستقصائية إلى اكتساب أفكار جديدة بشأن كيفية استخدام المستهلكين للإنترنت على هواتفهم الذكية.

مزيد من التفاصيل:

- حقائق وأرقام حول اقتناء الهواتف الذكية واستخدامها
- استخدام الإنترنت بوجه عام، والبحث، الفيديو، والشبكات الاجتماعية، وإعلانات الجوّال والتجارة عبر الجوّال من خلال الهواتف الذكية
- يُعدّ هذا التقرير القطري جزءًا من إحدى الدراسات العالمية في مجال الهواتف الذكية التي أجريت في العديد من البلدان. تفضل بزيارة موقع OurMobilePlanet.com لاستعراض المزيد من الأدوات والبيانات

النقاط الرئيسية

1 الهواتف الذكية جزء أساسي في الحياة اليومية

2 الهواتف الذكية أضفت تغييرات ملحوظة على سلوكيات المستهلكين

3 الهواتف الذكية تساعد المستخدمين في التجول حول العالم

4 الهواتف الذكية غيرت سلوك التسوق لدى المستهلكين

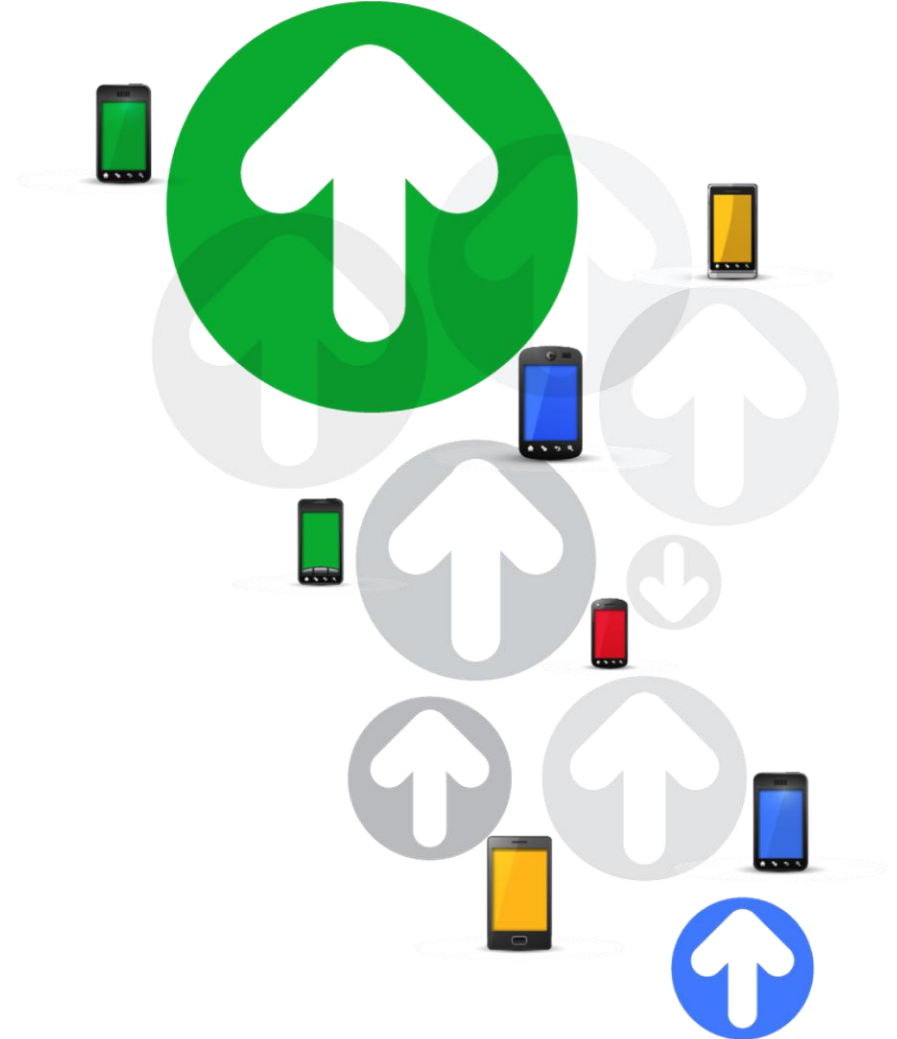
5 الهواتف الذكية تساعد المعلنين على التواصل مع المستهلكين



الهواتف الذكية جزءٌ
لا غنى عنه
في الحياة اليومية

انتشار الهواتف الذكية في الإمارات العربية المتحدة

61%
نسبة اقتناء
الهواتف الذكية



تمثل الهواتف الذكية عنصراً أساسياً في حياتنا اليومية

71%

استخدموا هواتفهم الذكية
في كل يوم على مدار
الأيام السبعة الماضية

عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد
مستخدمي الهواتف الذكية: 500
خلال الأيام السبعة الماضية، كم عدد الأيام التي استخدمت فيها الإنترنت من خلال ...؟

المجموعة الأساسية:

س 18:

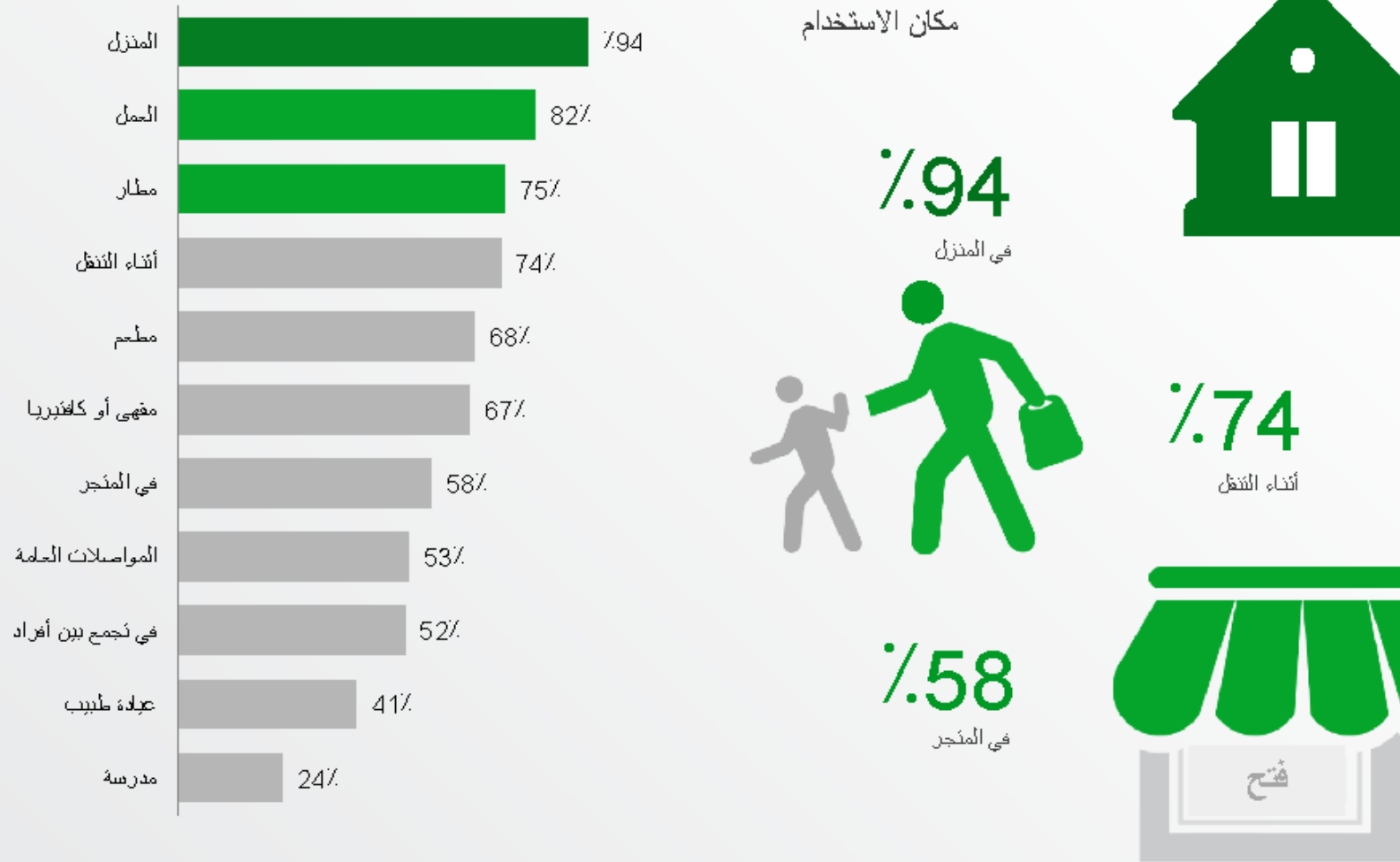
الهواتف الذكية دائماً قيد التشغيل، ودائماً معك



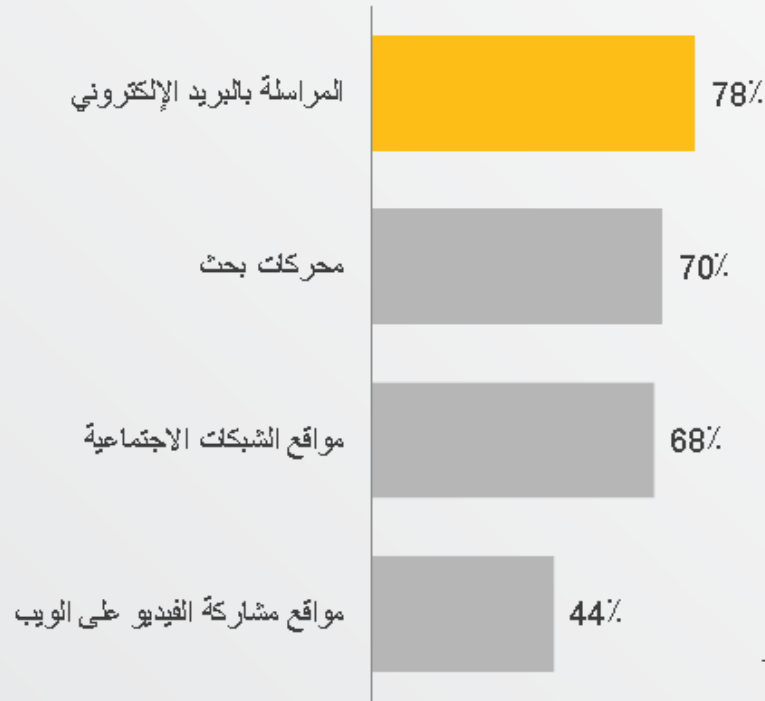
عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500 إلى أي مدى توافق على كل من العبارات التالية؟، أعلى مرجح: على مقياس يبدأ من الرقم 5 - يشير إلى "موافق تماماً" إلى الرقم 1 يشير إلى "غير موافق على الإطلاق". "لا أغانر المنزل دون هاتفي الذكي"

المجموعة الأساسية:
سن 52:

تتميز الهواتف الذكية بإمكانية استخدامها في أي مكان



إتاحة إمكانيّة التواصل الكامل للمستخدمين



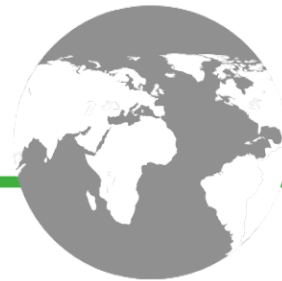
64%

يتصلون بالإنترنت
عبر هواتفهم الذكية مرة
واحدة يومياً على أقل تقدير

من المتوقع زيادة نسبة استخدام الهواتف الذكية

47%

من المتوقع أن يستخدموا
هواتفهم الذكية بشكل أكبر
للاتصال بالإنترنت في المستقبل



أضفت الهواتف الذكية
تغييرات ملحوظة على
سلوكيات المستهلكين



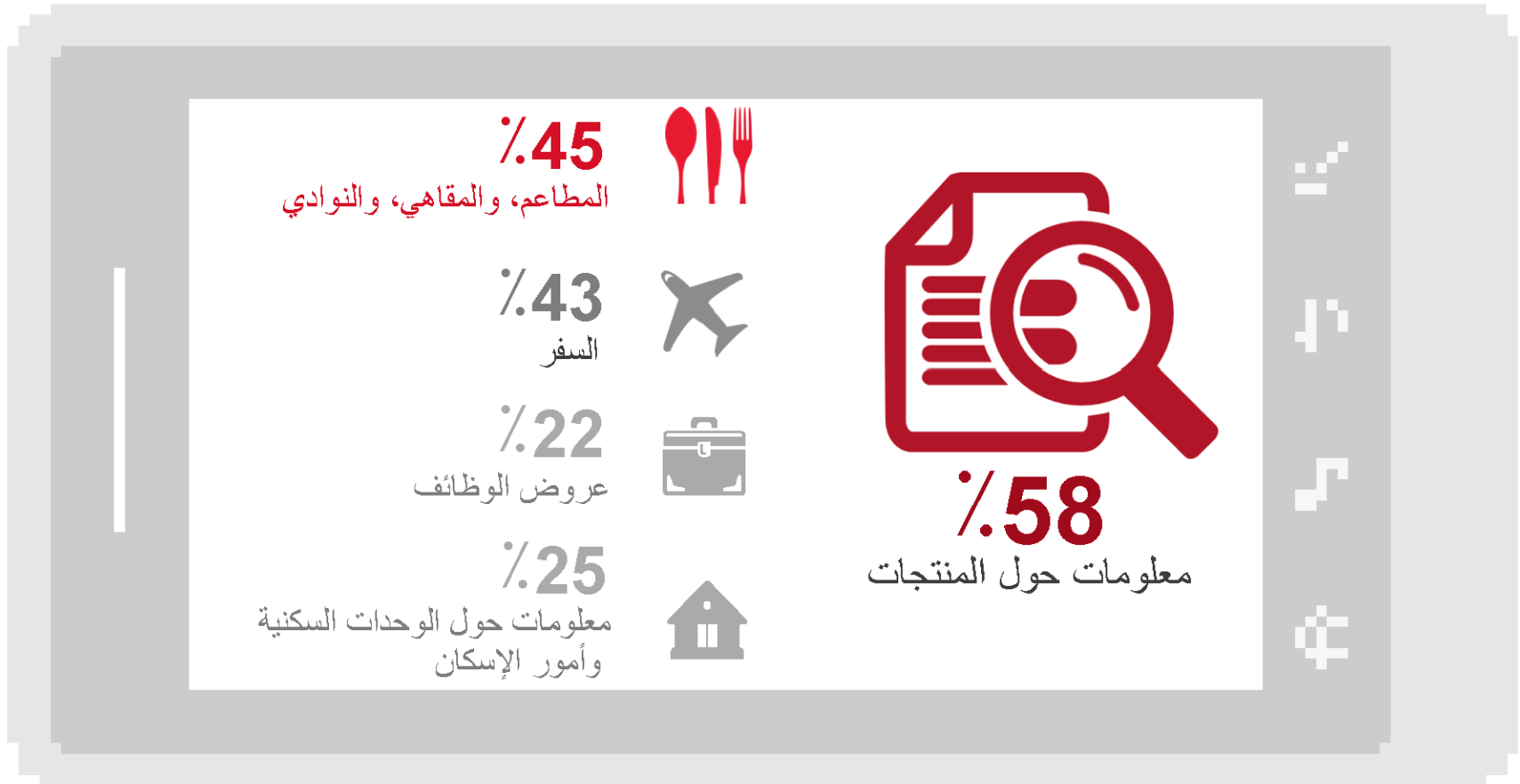
الهواتف الذكية إحدى
نقاط الوصول الرئيسية
إلى شبكة البحث

69%

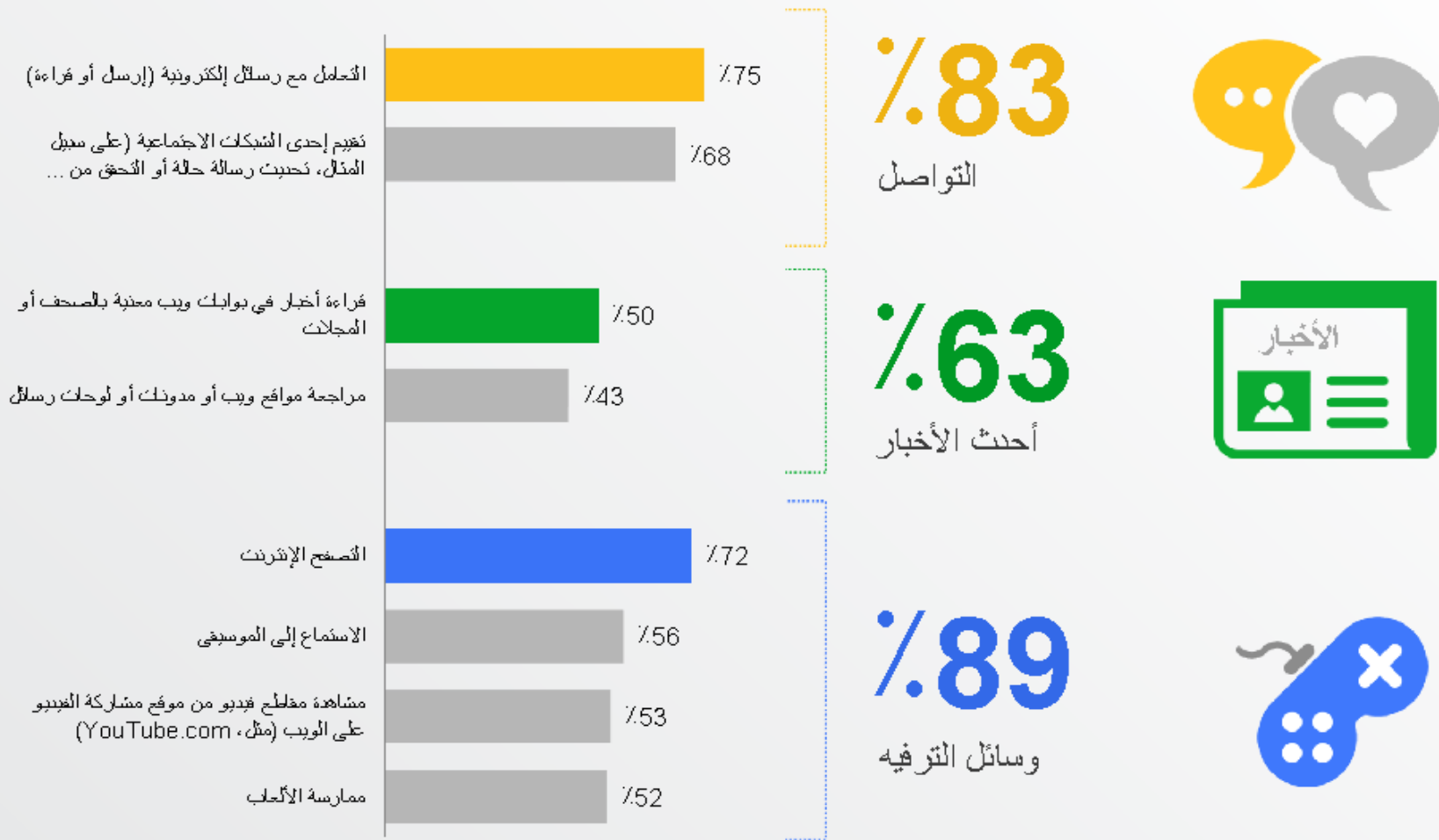
يستخدمون هواتفهم
الذكية في البحث كل يوم



نُطلعنا الهواتف الذكية على المعلومات التي نحتاجها في حياتنا اليومية



تُعدّ الهواتف الذكية بوابةً إلى الأنشطة المتعددة



استخدام التطبيقات أمرٌ شائعٌ في كل مكان

تطبيقًا متبنيًا
في المتوسط

27

تطبيقات تم استخدامها خلال
آخر 30 يومًا

10

تطبيقًا متبنيًا مدفوع الثمن
في المتوسط

6



المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500

س 24:

كم عدد التطبيقات المثبتة على هاتفك الذكي حاليًا؟
المجموعة الأساسية: عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، والذين يمتلكون تطبيقًا واحدًا على الأقل مثبتًا

س 25:

كم عدد التطبيقات التي استخدمتها بكثرة في آخر 30 يومًا من بين التطبيقات المثبتة حاليًا على هاتفك الذكي؟

س 26:

من بين التطبيقات المثبتة حاليًا على هاتفك الذكي، كم عدد التطبيقات التي اشتريتها بمبلغ معين من أحد متاجر التطبيقات؟

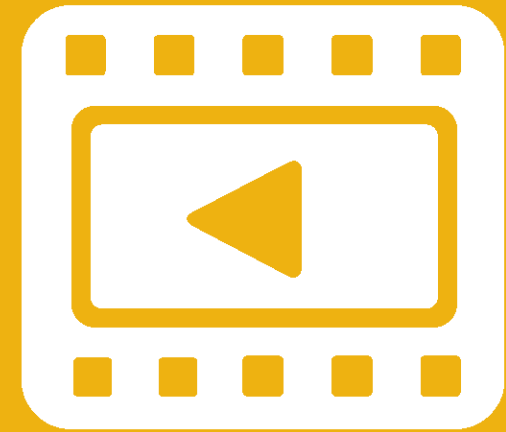
مستخدمو الهواتف الذكية مولعون بمشاهدة الفيديو

84%

يشاهدون الفيديو

38%

يستخدمون الفيديو مرة واحدة في اليوم
على الأقل



CLICK TO WATCH VIDEO

مستخدمو الهواتف الذكية يستخدمون الشبكات الاجتماعية بشكل متكرر

91%

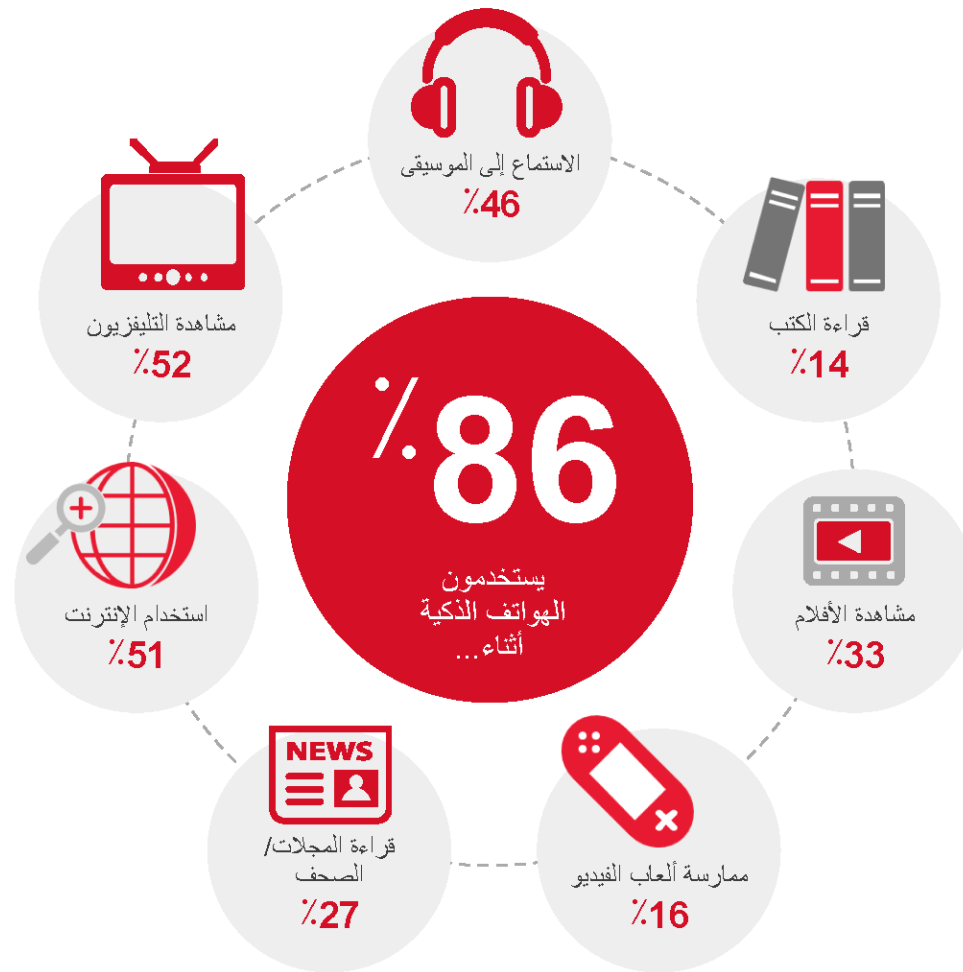
يزورون
الشبكات الاجتماعية

65%

منهم يزورون الشبكات
الاجتماعية مرة واحدة
في اليوم على الأقل

المجموعة الأساسية:
مستخدمي الهواتف الذكية: 500. من 38 مرة تزور فيها الشبكات الاجتماعية (عبر مواقع الويب أو التطبيقات) باستخدام ... ؟
عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد

الهواتف الذكية تُستخدم مع إجراء مهام متعددة باستخدام وسائط أخرى





تساعد
الهواتف الذكية
المستخدمين على
التجول في كل مكان حول العالم

البحث عن المعلومات المحلية من الأنشطة المتكررة على الهواتف الذكية



41%

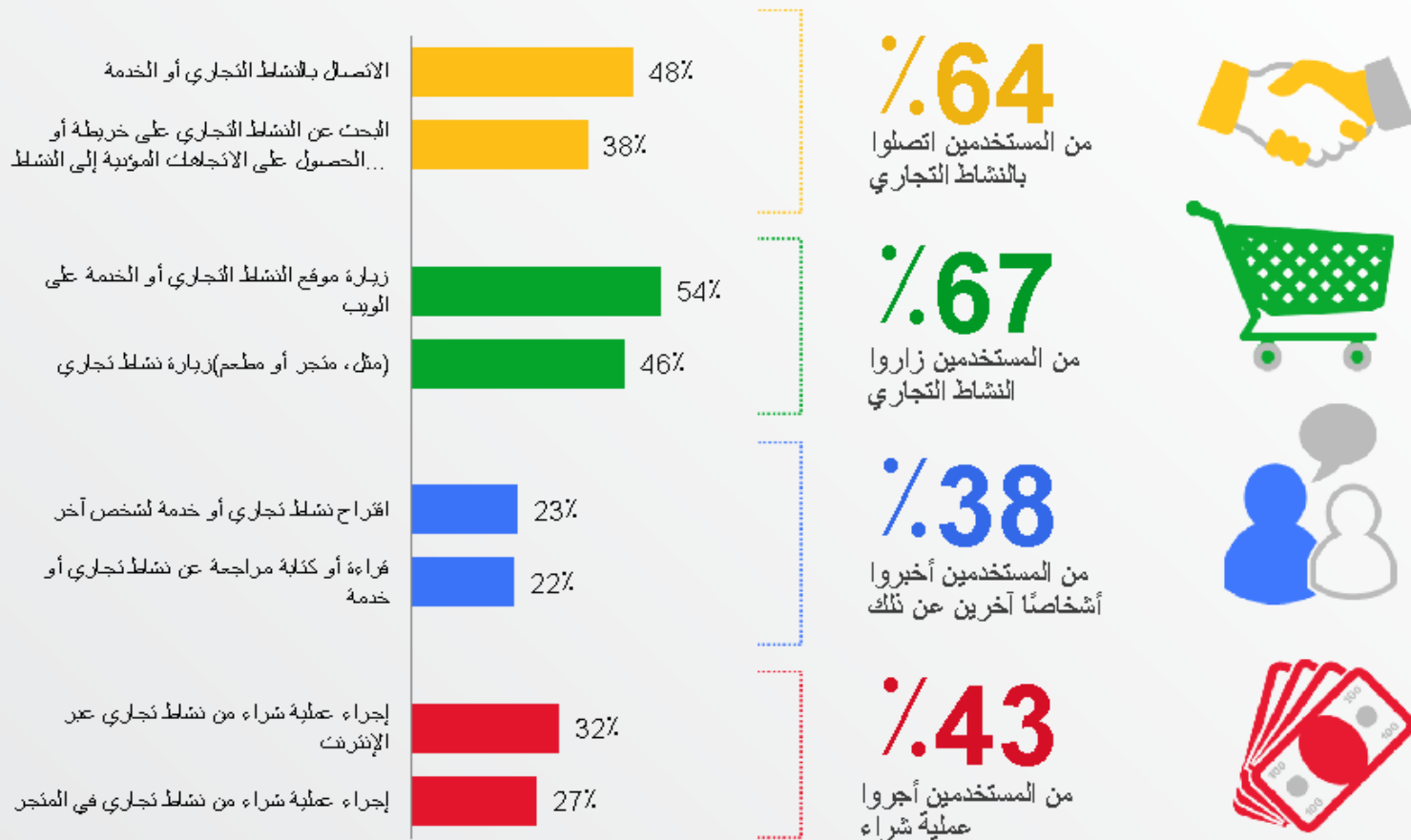
من المستخدمين يبحثون
عن معلومات محلية **يوميًا**

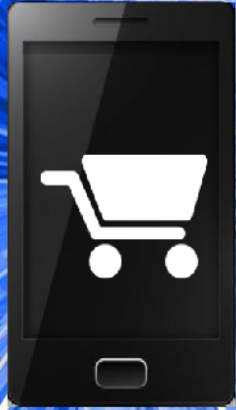


72%

من المستخدمين يبحثون عن معلومات
محلية **مرة في الأسبوع على الأقل**

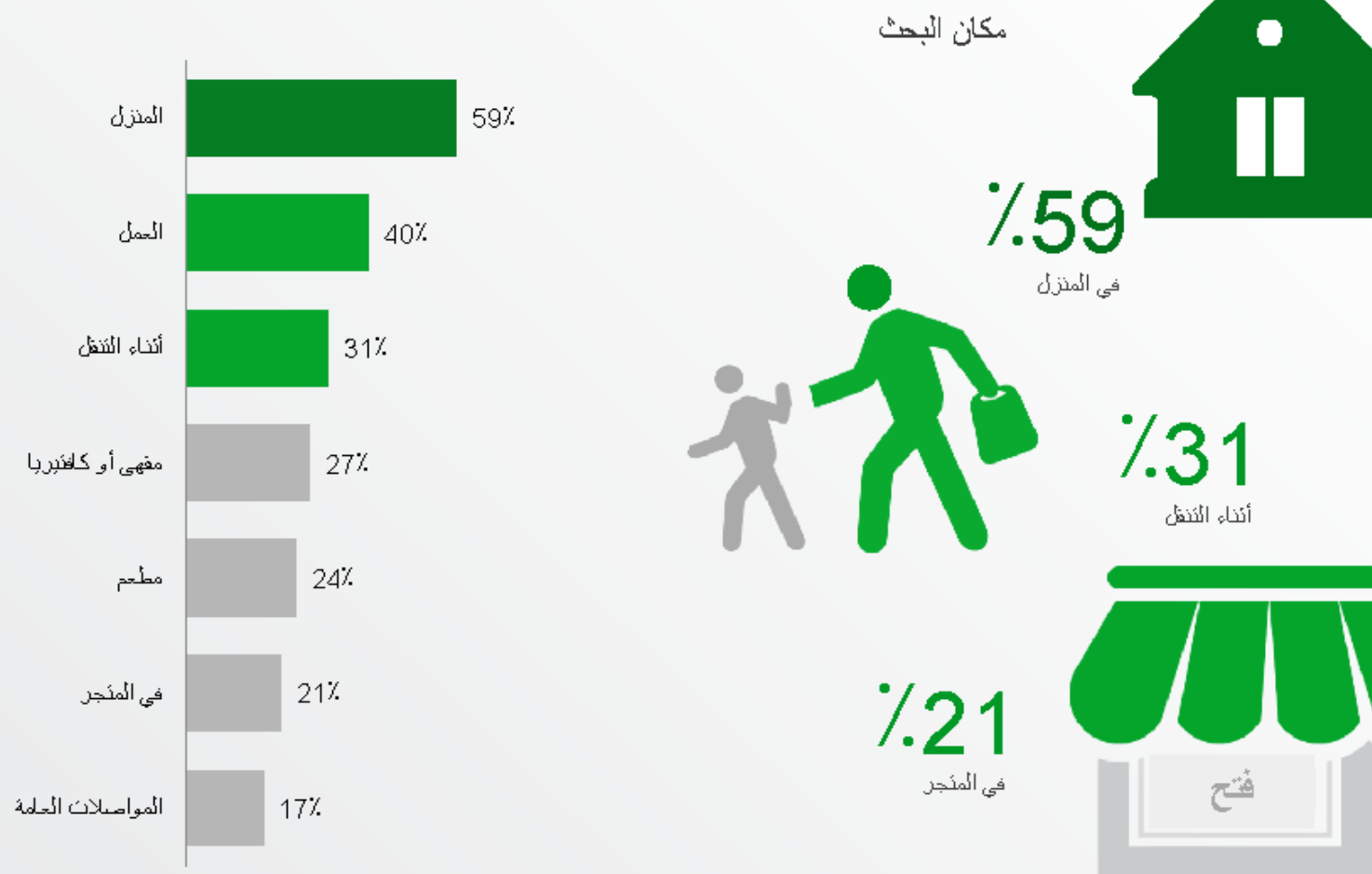
الباحثون عن المعلومات المحلية يتخذون إجراءات





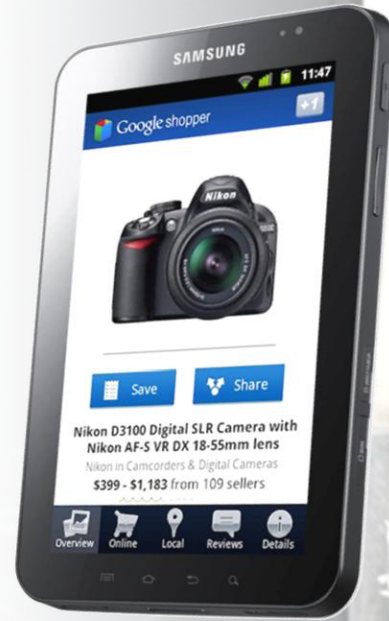
تغيّر
الهواتف الذكية من سلوك تسوق المستهلكين

تسمح الهواتف الذكية للمستخدمين بالبحث عن المنتجات في أي وقت، وفي أي مكان



84%

أجروا عمليات بحث
عن منتجات أو خدمات
باستخدام هواتفهم



الهواتف الذكية هي الرفيق الأساسي عند التسوق

أصطحبُ هاتفي الذكي معي
بغرض مقارنة الأسعار ولكي يوفر
لي معلومات عن المنتجات.



لقد غيرتُ قراري
بشأن شراء أحد المنتجات أو الخدمات
في المتجر نتيجة للمعلومات التي
حصلت عليها من هاتفي الذكي.



لقد غيرتُ قراري بشأن شراء أحد المنتجات أو
الخدمات عبر الإنترنت نتيجة للمعلومات التي
حصلت عليها من هاتفي الذكي. التجاوب مع إعلانات الجوّال



عمليات البحث التي تبدأ من خلال الهواتف الذكية تؤدي إلى إجراء عمليات شراء عبر القنوات التسويقية



الهواتف الذكية بداية لعمليات الشراء

39%

من مستخدمي الهواتف الذكية
أجروا عملية شراء
لمنتج أو خدمة
من خلال هواتفهم الذكية

61%

من هؤلاء المتسوقين عبر الهواتف الذكية
أجروا عملية شراء
خلال الشهر الماضي



CLICK TO PURCHASE

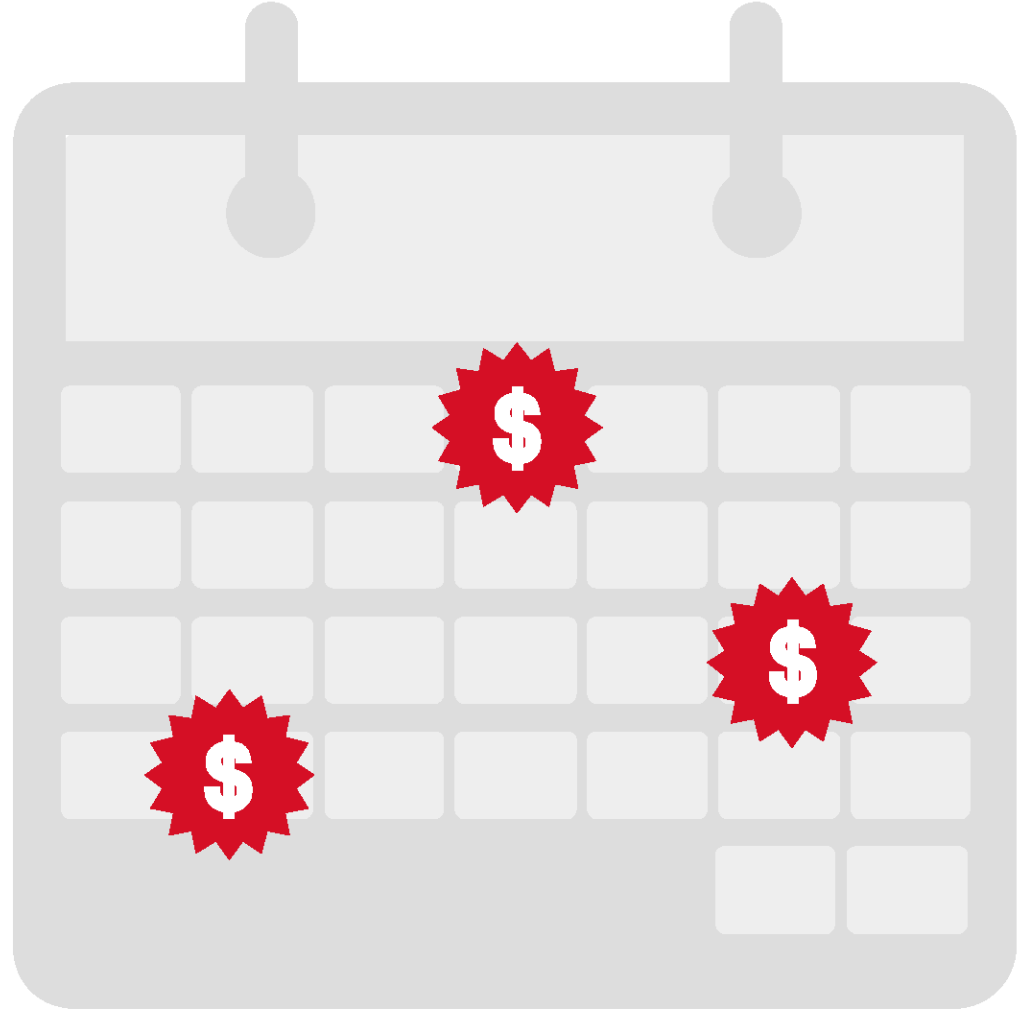
المجموعة الأساسية:
من 44:
المجموعة الأساسية:
من 45:

عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، حدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500
هل أجريت عمليات شراء من قبل لمنتج أو خدمة عبر الإنترنت من خلال هاتفك الذكي؟ يُقصد بالمنتج أو الخدمة أي عنصر يمكنك شراؤه باستثناء التطبيقات.
عدد من مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام والذين أجروا عمليات الشراء عبر الإنترنت من خلال من خلال هواتفهم الذكية، حدد مستخدمي الهواتف الذكية: 195
هل أجريت عملية شراء باستخدام هاتفك الذكي خلال الشهر الماضي؟

يُجري المتسوقون عبر الهواتف الذكية عمليات شراء متكررة

62%

يجرون عمليات شراء عبر الجوّال
مرة في الشهر على الأقل



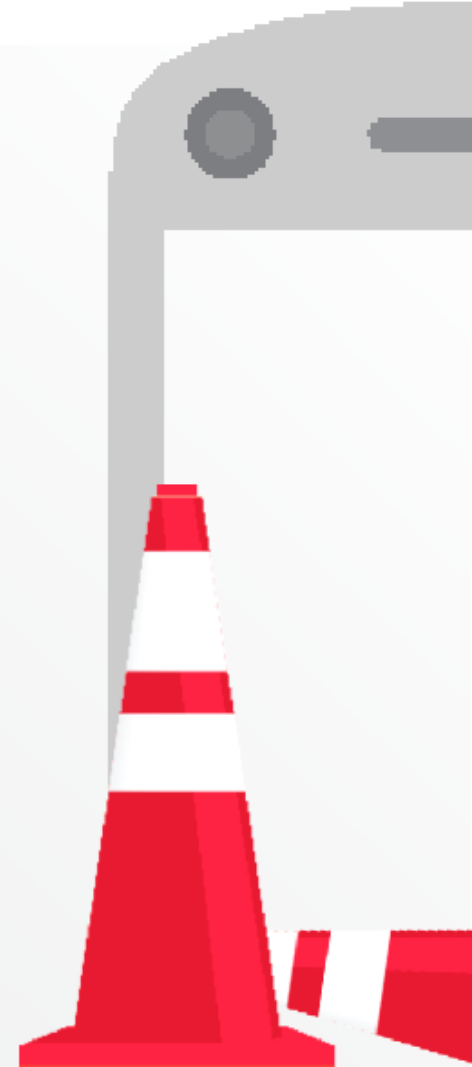
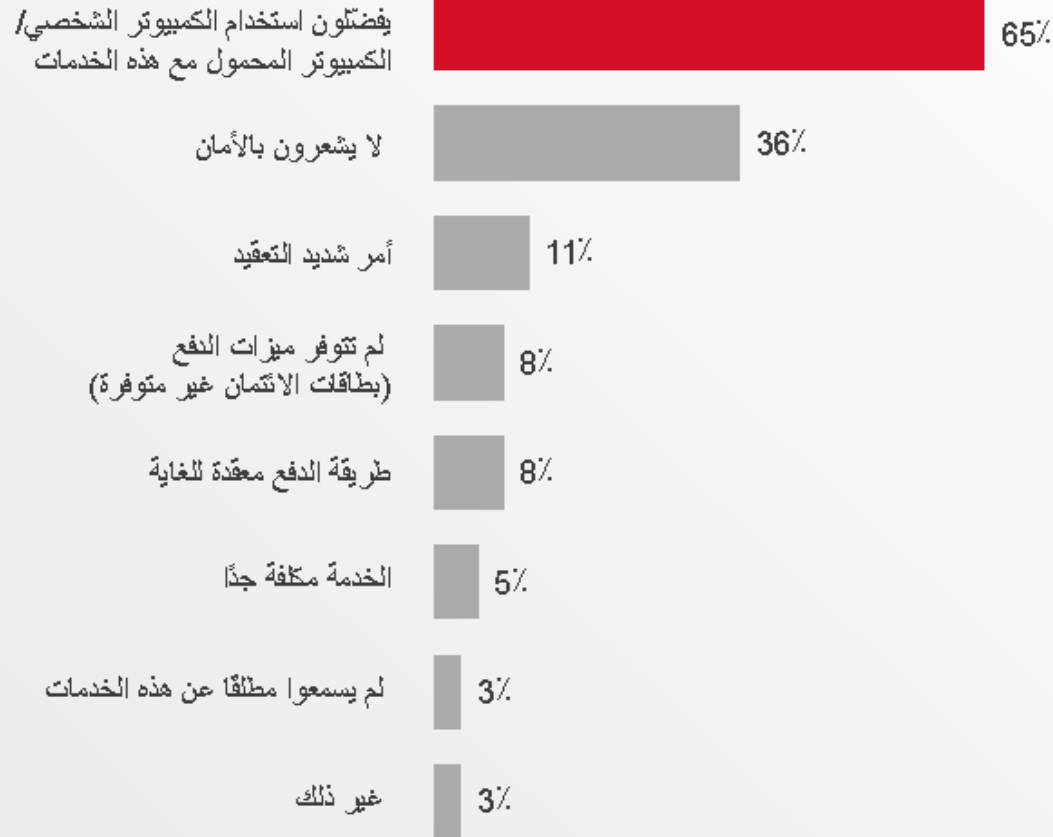
التجارة عبر الجوّال في نمو دائم



44%

يتوقعون إجراء المزيد من عمليات
الشراء عبر الجوّال في المستقبل

العوائق في سبيل مزاولة التجارة لا تزال قائمة





تساعد
الهواتف الذكية المعطنين على التواصل
مع عملائهم

مشاهدة الإعلان في وضع عدم الاتصال يؤدي إلى إجراء بحث الجوّال

مكان الإعلان



المتجر/النشاط التجاري
%.65



التلفزيون
%.67



الملصقات/لوحات الإعلانات
%.59



المجلات
%.68



أجروا
عمليات بحث الجوّال بعد
مشاهدة إعلان

تتميز الصفحة الأولى لنتائج بحث الجوّال بأهميتها البالغة

52%

يلقون نظرة على **صفحة النتائج الأولى فقط** عند إجراء بحث عبر هواتفهم الذكية



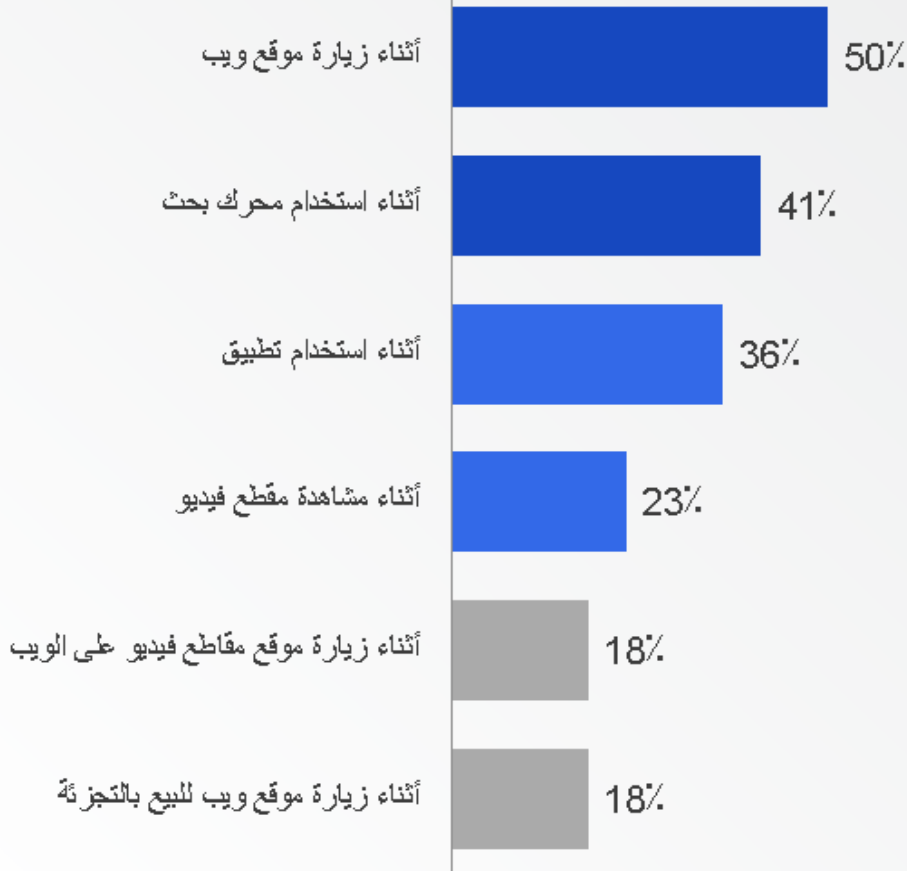
93%

من مستخدمي الهواتف الذكية
يشاهدون إعلانات الجوّال



تتمتع إعلانات الجوّال بمستوى جيد من الظهور

أماكن مشاهدة إعلانات الجوّال



36%
أثناء استخدام تطبيق



50%
أثناء زيارة
موقع ويب

41%
أثناء استخدام
محرك بحث



23%
أثناء مشاهدة
مقطع فيديو

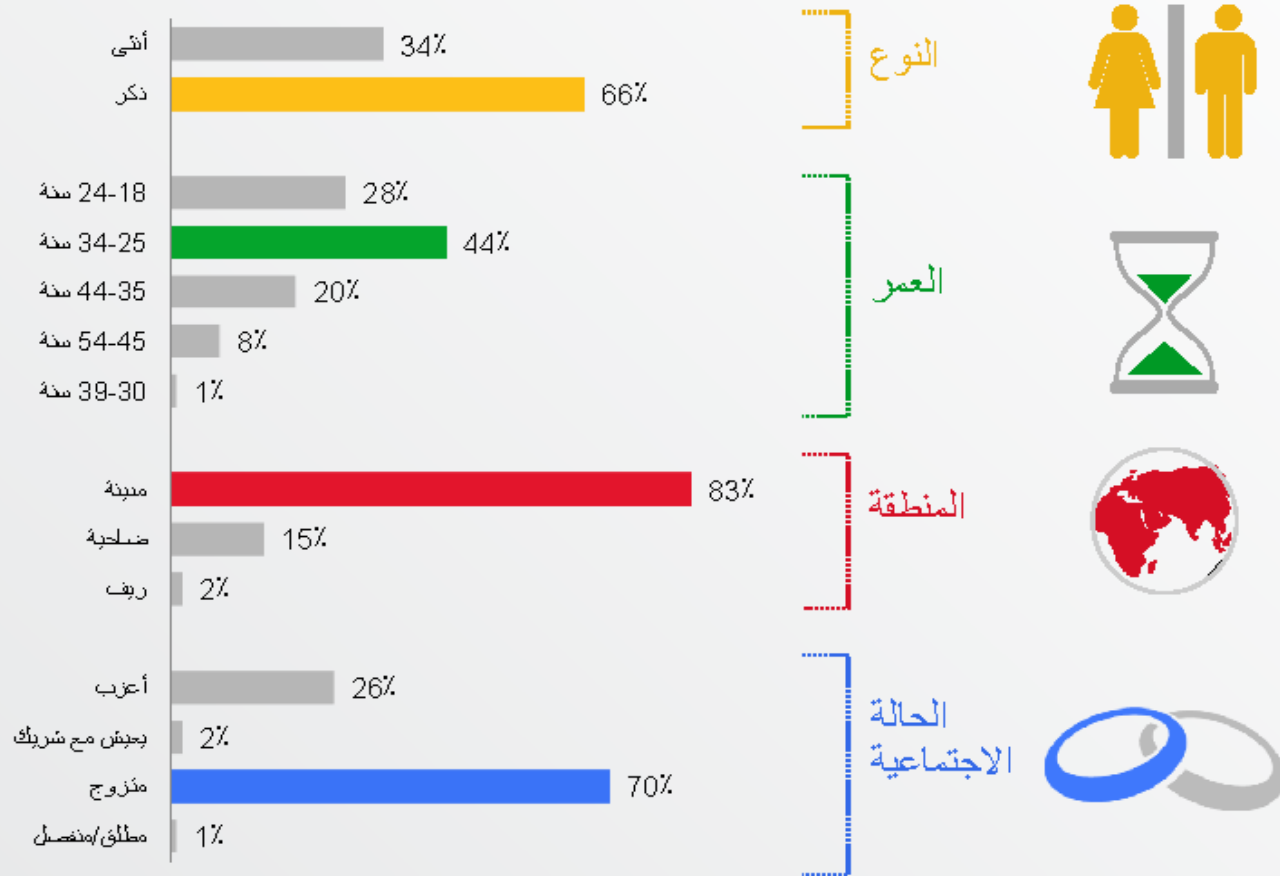


المعلومات الأساسية

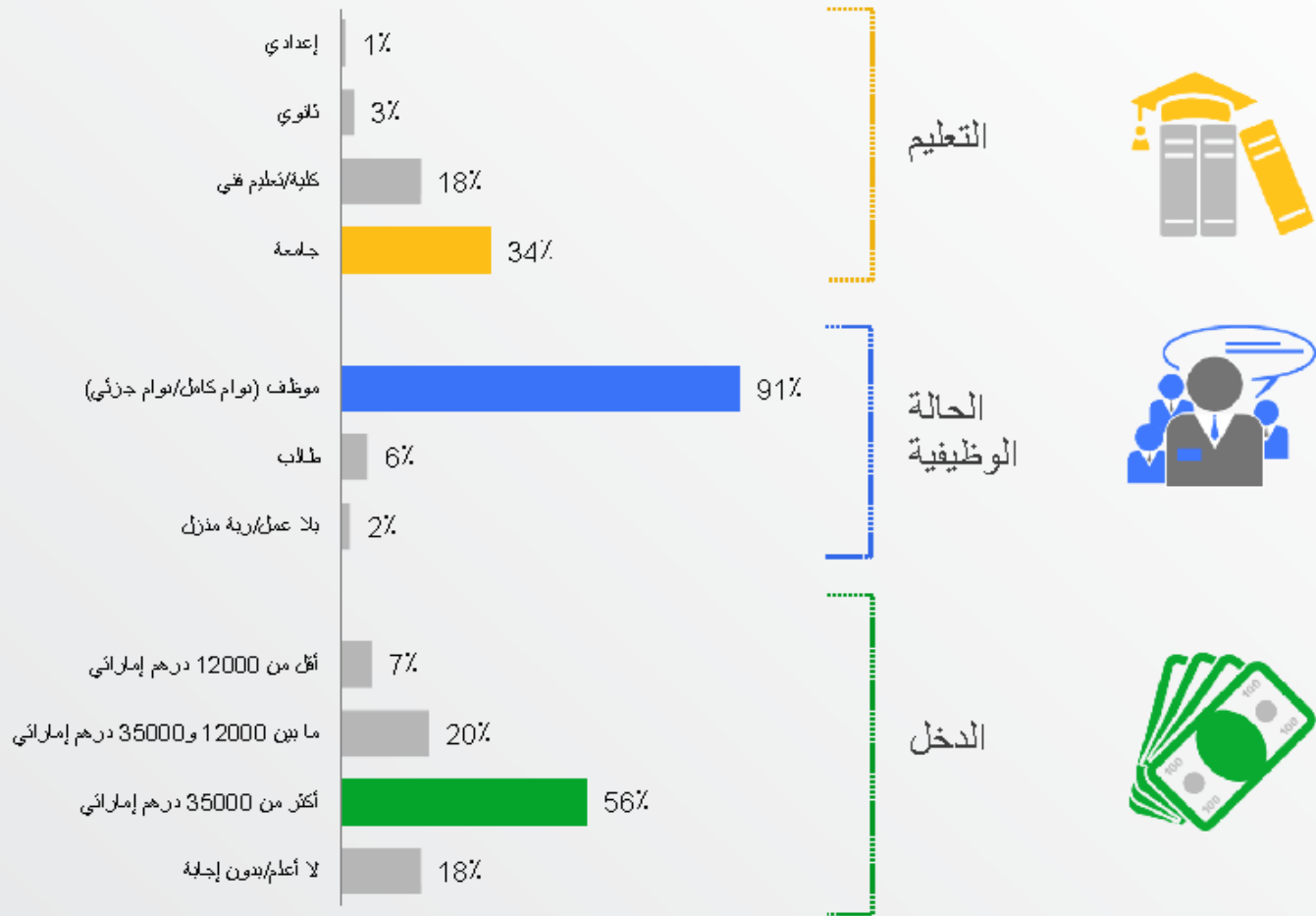
منهجية البحث

- أجرينا بالشراكة مع Ipsos MediaCT مقابلات شخصية لعدد إجمالي يصل إلى 500 شخص بالغ من الإمارات العربية المتحدة عبر الإنترنت (تتراوح أعمارهم بين 18 و64 عامًا) والذين قالوا أنهم يستخدمون الهواتف الذكية للدخول إلى الإنترنت
- تم تقسيم المجموعات وفقًا لدراسة تم إجراؤها بنظام المقابلات الهاتفية بمساعدة الكمبيوتر (CATI) على مجموعة ممثلة من السكان المحليين
- تم تعريف الهاتف الذكي على أنه عبارة عن "هاتف جوال يوفر إمكانيات متقدمة، وغالبًا ما يتميز بوظائف تحاكي وظائف الكمبيوتر الشخصي أو القدرة على تنزيل التطبيقات"
- تم توجيه أسئلة متنوعة للمشاركين تدور حول استخدام الجهاز، وبحث الجوال، والفيديو، والشبكات الاجتماعية، والويب، وسلوكيات الأنشطة التجارية، وإعلانات الجوال
- تم إجراء المقابلات الشخصية في الربع الأول من عام 2012

المعلومات السكانية



المعلومات السكانية



المجموعة الأساسية: عدد مستخدمي الهواتف الذكية الشخصية الذين يستخدمون الإنترنت بوجه عام، عدد مستخدمي الهواتف الذكية: 500
 4D. ما أعلى مستوى تعليمي حصلت عليه؟ 5D. أي مما يلي يُعدّ أفضل وصف لحياتك الوظيفية؟ 8D. أي من هذه الفئات أقرب إلى مجموع الدخل (السنوي) لأسرتك قبل خصم أي مبالغ كضريبة التأمين الوطني (الضمان الاجتماعي) وبرنامج المعاشات وما إلى ذلك؟